

## **BAB 6 : KESIMPULAN DAN SARAN**

### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Ada 8 unsur pelayanan (57%) yang bernilai puas disaat sebelum menjadi peserta JKN dan ada 7 unsur pelayanan (50%) yang bernilai puas disaat sesudah menjadi peserta JKN.
2. Ada 5 unsur pelayanan yang memiliki perbedaan bermakna antara sebelum dan sesudah menjadi peserta JKN, yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kecepatan pelayanan, kewajaran biaya pelayanan dan kepastian biaya pelayanan.
3. Terdapat perbedaan bermakna antara tingkat kepuasan sebelum dan sesudah menjadi peserta JKN dengan nilai p value 0,045.

### **6.2 Saran**

1. Badan penyelenggara jaminan kesehatan diharapkan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, terlebih kepada pasien PNS yang dahulunya telah menjadi peserta askes yang merasakan perbedaan bermakna dari segi kecepatan pelayanan, prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, dan kepastian biaya pelayanan di Unit Rawat Jalan RSUD Kabupaten Sijunjung.
2. Pihak Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sijunjung agar bisa memberikan pelayanan yang lebih baik tentang semua unsur pelayanan kepada masyarakat di Unit Rawat Jalan RSUD Kabupaten Sijunjung sehingga kepuasan masyarakat tentang pelayanan yang diberikan meningkat setiap tahunnya.

3. Masyarakat diharapkan dapat menerima informasi lebih jelas mengenai pelayanan yang bisa didapatkannya agar tidak terjadi kesalahpahaman seperti misalnya dalam pembayaran selisih biaya.
4. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian lebih lanjut untuk melihat kemajuan tingkat kepuasan PNS tentang JKN dengan menggunakan pedoman indeks kepuasan masyarakat yang dikeluarkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara.

